RESOLUCION Nº 0046-2004/TDC-INDECOPI

EXPEDIENTE Nº 176-2003/CPC

PROCEDENCIA	**:**	COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR (LA COMISION)
DENUNCIANTE	**:**	A Y S S.A. (A Y S) JOSE AUGUSTO ACKER FLORES (EL SEÑOR ACKER)
DENUNCIADO	**:**	DIVEMOTORS S.A.
MATERIA	**:**	PROTECCION AL CONSUMIDOR IDONEIDAD DEL BIEN O SERVICIO OBLIGACIÓN DE INFORMAR MEDIDAS CORRECTIVAS
ACTIVIDAD	**:**	VENTA AL POR MENOR DE VEHICULOS AUTOMOTORES

SUMILLA: en el procedimiento sobre infracción a las normas de protección al consumidor seguido por AyS S.A. y el señor José Augusto Acker Flores contra Divemotors S.A., esta Sala ha resuelto lo siguiente:

(i) Revocar la Resolución Nº 699-2003-CPC emitida por la Comisión de Protección al Consumidor el 9 de julio de 2003 que declaró infundada la denuncia formulada por AyS S.A. y el señor José Augusto Acker Flores contra Divemotors S.A. por infracciones a los artículos 8; 5 inciso b) y 15 de la Ley de Protección al Consumidor y, en consecuencia declarar fundada la denuncia interpuesta.

Ello, al haberse acreditado que el sistema de frenos SBC del automóvil Mercedes Benz E-320 del año 2002 adquirido por AyS a Divemotors para el uso particular del señor Acker, genera un ruido y una vibración notoria que, si bien son característicos de su funcionamiento, no eran previsibles para los denunciantes, toda vez que al adquirir un automóvil del año, de una marca de prestigio, a un proveedor formal, un consumidor razonable esperaría que éste posea similares o mejores condiciones a la de los modelos de años anteriores, salvo que se le hubiera ofrecido o advertido expresamente algo distinto, lo cual no se acreditó en el presente caso.

(ii) Ordenar a Divemotors S.A. en calidad de medida correctiva que en un plazo de 10 días hábiles contado a partir de la notificación de la presente Resolución y, contra la entrega del vehículo materia de denuncia, cumpla con devolver a AyS S.A. la cantidad de US$ 47 700,00.

(iii) Sancionar a Divemotors S.A. con una multa ascendente a 1 Unidad Impositiva Tributaria.

SANCIÓN: 1 Unidad Impositiva Tributaria

Lima, 13 de febrero de 2004

I ANTECEDENTES

El 21 de marzo de 2003, AyS y el señor Acker denunciaron a Divemotors por presuntas infracciones a la Ley de Protección al Consumidor cometidas con ocasión de la venta de un automóvil Mercedes Benz modelo E-320 del año 2002, que AyS adquirió en abril del mismo año para el uso particular del señor Acker, en su calidad de gerente general.

AyS señaló que como parte de pago del vehículo adquirido, cuyo precio fue de US$ 79 500,00, el señor Acker entregó a Divemotors un vehículo de la misma marca y modelo del año 1997. Asimismo, indicó que entre abril y setiembre de 2002, el automóvil ingresó en varias oportunidades al taller de Divemotors por distintos desperfectos[1], entre ellos, una vibración y un fuerte sonido producido en la caja del sistema hidráulico de frenado, que, a diferencia de los otros desperfectos, no fue solucionado.

Con respecto a estos ruidos y vibraciones, el señor Acker indicó que, el 16 de setiembre de 2002, Divemotors le informó que el vehículo había sido revisado por un especialista de la casa matriz, Daimler Chrysler, detectando la falta de una pieza de aislamiento con la que se solucionaría el problema. Sin embargo, el 21 de octubre de 2002, Divemotors se retractó de ello, indicando que no hacía falta una pieza de aislamiento en el vehículo ya que el ruido que presentaba era característico del sistema de frenos SBC, incorporado a los nuevos modelos E-320.

En su denuncia, AyS y el señor Acker solicitaron como medida correctiva la devolución de la contraprestación pagada por el vehículo.

El 10 de marzo de 2003, Divemotors presentó sus descargos señalando que antes de la venta del vehículo proporcionó a los denunciantes un catálogo con toda la información relativa al novísimo sistema de frenos SBC, incorporado al modelo E-320, el cual destacaba que este sistema electrohidráulico reaccionaba con mayor rapidez y precisión que los equipos de freno convencionales, reduciendo considerablemente la distancia de frenado. Asimismo, Divemotors señaló que el señor Acker tuvo la oportunidad de probar el automóvil antes de su compra, pues al

[1] La carta dirigida por el señor Acker a Divemotors el 11 de setiembre de 2002, señala los siguientes desperfectos: (i) el sistema de iluminación del tablero de instrumentos no funcionaba, y tampoco el marcador del kilometraje; (ii) las bocamasas de la llanta posterior derecha rozaban con el plato metálico produciéndose un sonido agudo; (iii) se comenzó a sentir un roce en el plato metálico de la llanta posterior izquierda debido a un problema de ajuste en el freno auxiliar; (iv) la batería dejaba de producir intempestivamente carga eléctrica; (v) la caja del sistema hidráulico de frenado producía una vibración, además de un sonido muy fuerte que podía ser percibido por las personas dentro del automóvil.

igual que cualquier concesionario Divemotors contaba en su establecimiento con todos los modelos ofertados a los consumidores.

En los mismos términos, Divemotors indicó que entregó a los denunciantes un "Manual de Instrucciones" acerca de la utilización y características del vehículo Mercedes Benz E-320, en el que se especificaba que la pequeña pulsación y el ruido que se produce al activar el sistema de frenado no son desperfectos, sino características propias del sistema de frenos SBC. En este extremo, Divemotors señaló que si bien informó al señor Acker sobre una pieza de aislamiento para su vehículo, ello no podía entenderse como un reconocimiento de problemas en su sistema de frenos.

El 10 de junio de 2003, la Comisión, a través de la Unidad de Fiscalización de INDECOPI, realizó una inspección en el local de Divemotors, comparando el vehículo adquirido por AyS con otros modelos E-320, concluyendo, mediante Informe N° 006-2003-CSR/AFI que, los vehículos comparados poseían el sistema de frenos SBC, pertenecientes a la clase E, y presentaban el mismo ruido leve y vibración a la hora de frenar[2].

El 9 de julio de 2003, mediante la Resolución N°699-2003-CPC, la Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta por AyS y el señor Acker contra Divemotors por presuntas infracciones a los artículos 8; 5 inciso b) y 15 de la Ley de Protección al Consumidor, desestimando la medida correctiva solicitada por los denunciantes. La Comisión presumió que el señor Acker probó el vehículo antes de adquirirlo, ya que la afirmación de Divemotors en tal sentido no fue cuestionada por los denunciantes.

El 4 de agosto de 2003, AyS apeló la Resolución N° 699-2003/CPC reiterando los argumentos expuestos en su denuncia y señalando que el señor Acker no tuvo la oportunidad de probar el automóvil adquirido debido a que éste fue retirado de la Aduana el 19 de abril de 2002 y dos días después se produjo su entrega. Posteriormente, el señor Acker señaló que la inspección efectuada por la Unidad de Fiscalización del INDECOPI, no debía ser tomada en consideración ya que el técnico mecánico que intervino en ella no era un experto en vehículos de tecnología avanzada y de última generación como era el automóvil materia del presente procedimiento.

[2] El Informe N°006-2003-CSR/AFI, señala textualmente lo siguiente: (i) el vehículo materia de denuncia presenta una vibración a la hora de frenar, así como un ruido leve. (ii) dos vehículos marca Mercedes Benz, con igual sistema de frenos de la Clase E, uno del año 2002 y otro del año 2003, poseen similares características, es decir, ruido leve y vibración a la hora de frenar. (iii) no es posible comprobar en la diligencia si las características que presenta el vehículo del denunciante son idénticas a las que presentan todos los autos Mercedes Benz que cuentan con un sistema de frenos SBC pertenecientes a la Clase E. y; (iv) de una visión externa de las bombas hidráulicas del sistema de frenos SBC de los automóviles del año 2003 que se tuvieron a la vista - el automóvil del denunciante y el vehículo de la empresa Divemotors S.A.- se aprecia que son similares.

II CUESTION EN DISCUSION

Determinar si el vehículo Mercedes Benz E-320 adquirido por AyS a Divemotors resultó idóneo en los términos del artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor, tomando en cuenta la información que Divemotors brindó a los denunciantes.

III ANALISIS DE LA CUESTION EN DISCUSION

III.1. Sobre la idoneidad del vehículo adquirido

El artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor[3], establece un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado[4]. Ello, no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de servicios a los consumidores, sino simplemente el de prestarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente[5]. En este sentido, se producirá un supuesto de falta de idoneidad cuando no exista correspondencia entre los que el consumidor espera y lo que el consumidor recibe, pero a su vez, lo que el consumidor espera dependerá de la calidad y cantidad de la información que ha recibido del proveedor.

---

[3] **TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, Artículo 8.-** Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.

[4] Ver Resolución N° 099-96-TDC, en la que se sancionó a la empresa denunciada, al considerarse que era objetivamente responsable por la inejecución de parte de las obligaciones que como empresa de transporte aéreo le correspondían. Se consideró que, a pesar de la existencia de un caso fortuito, el mismo que impidió la realización oportuna de parte de las prestaciones materia del contrato, un consumidor razonable no se encontraba en posición de prever que, aún en dicha circunstancia, se vería privado de contar con su equipaje, máxime si tendría que retrasarse su vuelo hacia la ciudad de destino por un día entero.

[5] La Resolución N° 085-96-TDC del 13 de noviembre de 1996, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 30 de noviembre de 1996, confirmó la resolución por la cual la Comisión de Protección al Consumidor declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Humberto Tori Fernández contra Kouros E.I.R.L., a propósito de la comercialización de un par de zapatos que se rompieron dos meses después de haber sido adquiridos. En dicha resolución, se estableció el siguiente precedente de observancia obligatoria:

a) De acuerdo a lo establecido en la primera parte del artículo 8 del Decreto Legislativo 716, se presume que todo proveedor ofrece como una garantía implícita, que el bien o servicio materia de la transacción comercial con el consumidor es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren éstos en el mercado, según lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados, lo que comprende el plazo de duración razonablemente previsible de los bienes vendidos. Sin embargo, si las condiciones y términos puestos en conocimiento del consumidor o que hubieran sido conocibles usando la diligencia ordinaria por parte de éste, contenidos en los documentos, envases, boletas, recibos, garantías o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor excluyen o limitan de manera expresa los alcances de la garantía implícita, estas exclusiones o limitaciones serán oponibles a los consumidores.

b) La carga de la prueba sobre la idoneidad del producto corresponde al proveedor del mismo. Dicha prueba no implica necesariamente determinar con precisión el origen o causa real de un defecto, sino simplemente que éste no es atribuible a causas imputables a la fabricación, comercialización o manipuleo."

En este sentido, el inciso b) del artículo 5 de la Ley de Protección al Consumidor, establece el derecho de los consumidores a recibir de los proveedores toda la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la adquisición de productos y servicios, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los mismos. En términos similares, el artículo 15 de la Ley de Protección al Consumidor establece que los proveedores están obligados a consignar en forma veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, la información sobre los productos y servicios ofertados[6].

En el presente caso, AyS y el señor Acker denunciaron que el vehículo Mercedes Benz E-320 del año 2002, presentó distintos desperfectos desde su adquisición y que si bien la mayor parte de ellos fueron reparados por Divemotors, el ruido y vibración asociados al sistema de frenos nunca llegó a superarse. Asimismo, señalaron que dichas condiciones no pudieron ser conocidas previamente ya que el automóvil fue elegido a través de catálogos de venta, sin una apreciación física del mismo. Por su parte, Divemotors señaló que el ruido y la vibración señalados no eran desperfectos sino características del sistema de frenos SBC que se había incluido en la nueva línea de Mercedes Benz Clase E, para dotarlos de mayor seguridad, y que el señor Acker tuvo la oportunidad de probar un vehículo del mismo modelo antes de su compra, sin realizar observaciones sobre los ruidos y vibraciones asociados a su funcionamiento.

Sobre el particular, la Sala considera que un consumidor razonable que adquiere un vehículo nuevo de una marca reconocida en el mercado internacional, a través de un proveedor formal, espera que dicho producto no presente ruidos y vibraciones salvo que éstas sean características propias del producto y que hayan sido informadas previamente por el proveedor o que, por su naturaleza, resulten previsibles para el consumidor tomando en cuenta su experiencia con vehículos similares.

---

[6] **TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, Artículo 5.-** En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos:
(…)
b) Derecho a recibir de los proveedores toda la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la adquisición de productos y servicios, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios;

Artículo15.- El proveedor está obligado a consignar en forma veraz, suficiente, apropiada muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, la información sobre los productos y servicios ofertados. Tratándose de productos destinados a la alimentación y la salud de las personas, esta obligación se extiende a informar sobre sus ingredientes y componentes.
Está prohibida toda información o presentación que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.

En este sentido, a fin de determinar la idoneidad del automóvil que Divemotors vendió a AyS corresponde evaluar el origen de los ruidos y vibraciones que dicho vehículo presenta en el sistema de frenos, toda vez que los denunciantes han señalado que éstos se deben a desperfectos del propio vehículo.

La documentación que obra en el procedimiento acredita que el sistema de frenos SBC incorporado a los vehículos Mercedes Benz modelo E-320 puede producir ruidos y vibraciones al momento de activarse. El "Manual de Instrucciones del servicio Clase E Mercedes Benz" señala, en el apartado sobre Sistemas de seguridad de marcha, lo siguiente: "*(…) Al soltar el pedal del freno puede percibirse eventualmente un ligero efecto de pulsación y escucharse un ruido. Dicho ruido indica activación de la bomba del sistema SBC. Deja de escucharse transcurrido un breve periodo de tiempo"*

En términos similares, la matriz de Mercedes Benz en Brasil, Daimler Chrysler, destacó como característica del sistema de frenos del vehículo Mercedes Benz E-320 el ruido y la vibración señalados por los denunciantes. En la comunicación del 21 de octubre de 2002, dirigida a Divemotors, a propósito del reclamo del señor Acker, Daimler Chrysler señaló que la vibración y ruido producidos en los Mercedes Benz E-320 eran característicos del nuevo sistema de frenos SBC - resultado de las modificaciones en la unidad hidráulica que el departamento de desarrollo había introducido y que, conforme al análisis efectuado por el experto de la casa matriz que revisó el automóvil de los denunciantes, el ruido era el característico[7].

Asimismo, de acuerdo la inspección realizada por la Unidad de Fiscalización del INDECOPI, se ha acreditado que el ruido y vibración del vehículo adquirido por AyS era similar al producido por otros vehículos de la misma clase, hecho que también fue corroborado por el experto de Daimler Chrysler que revisó el vehículo de los denunciantes, situaciones que en su conjunto permiten apreciar que el automóvil no presentaba desperfectos, toda vez que el ruido y vibración producidos por el sistema de frenos eran propios del modelo adquirido.

En este extremo, el cuestionamiento del señor Acker, sobre la calificación del técnico mecánico que intervino en la inspección, no resulta atendible tomando en cuenta que la evaluación efectuada sólo involucró la comparación del sonido y vibración producidos por tres vehículos Mercedes Benz E-320, entre ellos, el adquirido por AyS, siendo una prueba básicamente sensorial o de percepción y no

[7] Daimler Chrysler señaló textualmente lo siguiente: Con referencia a la carta del señor Augusto Acker, vehículo W211 WDB21 10651A013727, que se queja de ruidos en el sistema SBC, nos gustaría aclarar lo siguiente: (i) no hay pieza de aislamiento como menciona el cliente; (ii) el departamento de desarrollo ha hecho modificaciones en la unidad hidráulica identificadas por la versión Q6 (igual a la que se encuentra en el vehículos) y ha modificado el layout de un anillo de goma en la tubería; (iii) conforme al análisis hecho por el Sr. Joao Adolfo conjuntamente con ustedes el ruido que presenta hoy el vehículo es característico de su funcionamiento, por lo que no se puede calificar a la característica de funcionamiento como una irregularidad o como una falla.

una evaluación sobre la tecnología del sistema de frenos SBC de los modelos E-320.

De acuerdo a lo expuesto, habiéndose determinado que los ruidos y vibraciones del vehículo adquirido por AyS constituían características de su sistema de frenos, corresponde determinar si dichas características resultaban previsibles o si, por el contrario, debieron ser informadas previamente por Divemotors.

De la documentación que obra en el Expediente, se ha acreditado que el señor Acker poseía un vehículo Mercedes Benz E-320 del año 1997, el cual fue dado en parte de pago para adquirir, a través de AyS, el vehículo Mercedes Benz E-320 del año 2002. Asimismo, de acuerdo a lo señalado por Divemotors el sistema de frenos SBC es una modificación recientemente introducida a los modelos E-320. En este sentido, dichas situaciones, en su conjunto, permiten apreciar que los ruidos y vibraciones asociadas al funcionamiento del vehículo adquirido, no fueron previsibles para el señor Acker, toda vez que en su condición de usuario de la marca, válidamente esperaría que el vehículo de reciente fabricación superara las condiciones del anterior, sin que ello significara a la vez un desmedro en otra de ellas: la reducción de ruidos.

Por su parte, Divemotors no ha acreditado haber informado a los denunciantes, en forma previa a la venta, sobre los ruidos y vibraciones asociados al nuevo sistema de frenos SBC introducidos en los modelos E-320, pues si bien en sus catálogos de venta se hacía referencia a este nuevo sistema, en ellos únicamente se destacaban sus beneficios en materia de seguridad; en tanto que los manuales de instrucción, que sí contenían dicha información, sólo se entregaron con el vehículo luego de efectuada la compra[8].

De otro lado, contrariamente a lo señalado por los denunciados y la propia Comisión, en el procedimiento no se ha acreditado que el señor Acker haya probado el vehículo adquirido o un modelo similar al mismo, antes de su compra, ya que si bien Divemotors pudo contar en su establecimiento con todos los modelos ofertados, ello no acredita en forma fehaciente que el señor Acker haya realizado tal prueba. Al margen de ello, aún cuando dicha prueba se hubiese efectuado, el ruido y las vibraciones del vehículo no necesariamente podrían haberse percibido, ya que de acuerdo al "Manual de Instrucciones del servicio Clase E Mercedes Benz" el sonido es eventual. Como se ha indicado anteriormente, la página 72 de dicho Manual señala lo siguiente:

[8] A fojas 44 Divemotors señaló lo siguiente: *"(…) es importante precisar que con la compra del vehículo se le entregó al denunciante un "Manual de Instrucciones" que consta aproximadamente de 500 páginas y en el cual obra toda la información relativa a la utilización, cuidado, características, seguridad, manejo, entre otras, del vehículos Mercedes Benz, modelo E-320 y se especifica todo lo relativo al sistema de frenos SBC"*

"*(…) Al soltar el pedal del freno puede percibirse eventualmente un ligero efecto de pulsación y escucharse un ruido. Dicho ruido indica la activación de la bomba del sistema SBC. Deja de escucharse transcurrido un breve período de tiempo*[9]*"*

Por las consideraciones expuestas, la Sala considera que Divemotors infringió lo dispuesto en los artículos 8; 5 inciso b) y 15 de la Ley de Protección al Consumidor al haber vendido un producto no idóneo, en función a las expectativas del consumidor y la información proporcionada, toda vez que al adquirir un automóvil del año, de una marca de prestigio, a un proveedor formal, un consumidor razonable esperaría que éste posea las mismas o mejores condiciones de los modelos de años anteriores, salvo que se le hubiera informado algo distinto. En consecuencia, corresponde revocar la Resolución Nº 699-2003-CPC, y declarar fundada la denuncia de AyS y el señor Acker contra Divemotors, por infracciones a los artículos 8 y 5 literal b) y 15 de la Ley de Protección al Consumidor.

III.2. Medidas correctivas

El artículo 42 de la Ley de Protección al Consumidor[10] establece la facultad que tiene la Comisión para poder ordenar a los proveedores - de oficio o a pedido de parte – la imposición de medidas correctivas a favor de los consumidores. La finalidad de estas medidas correctivas es revertir los efectos que la conducta infractora causó al consumidor, de un lado; y, de otro lado, evitar que ésta se produzca nuevamente.

El artículo 31 de la Ley de Protección al Consumidor establece el orden de prelación que debe seguirse para proteger los derechos de los consumidores, en

[9] Subrayado agregado.

[10] **TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, Artículo 42º.-** Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiera lugar, la Comisión de Protección al Consumidor, actuando de oficio o a pedido de parte, deberá imponer a los proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en la presente Ley, una o más de las siguientes medidas correctivas:
(…)
d) Reposición y reparación de productos;
e) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor;
f) Que el proveedor cumpla lo ofrecido en una relación de consumo, siempre que dicho ofrecimiento conste por escrito en forma expresa;
g) La devolución o extorno, por el proveedor, de las sumas de dinero pagadas por el consumidor cuando el producto entregado o servicio prestado no corresponda a lo que haya sido expresamente acordado por las partes;
(…)
k) Cualquier otra medida correctiva que la Comisión considere pertinente ordenar y que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
Los bienes o montos que sean objeto de medidas correctivas serán entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva, que por algún motivo se encuentren en posesión del INDECOPI y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, serán puestos a disposición de éstos. En el caso de bienes o montos que no hayan sido reclamados al cabo de un año, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 45 de este Decreto Legislativo.
(Texto modificado por la Ley N° 27917)

términos de la imposición de medidas correctivas[11]. El citado artículo establece que los consumidores tienen derecho a la reparación gratuita del producto; y, cuando ello no sea posible, a su reposición; y, de no ser esto posible, a la devolución del monto pagado.

En el presente caso, se ha acreditado que el automóvil Mercedes Benz E-320 del año 2002, presentaba ruidos y vibraciones en su sistema de frenos respecto a los cuales AyS y el señor Acker no fueron advertidos por Divemotors, afectando con ello su decisión de consumo. En este sentido, siguiendo el orden de prelación previsto en el artículo 31 antes citado, debido a que los ruidos y vibraciones no son desperfectos sino características del vehículo adquirido, la medida correctiva idónea para revertir los efectos de la conducta infractora de Divemotors es la devolución de la contraprestación pagada por el vehículo.

Sin perjuicio de lo expuesto, al aplicar la medida correctiva también debe tenerse en cuenta la depreciación de 20% anual sufrida por el vehículo materia de denuncia[12], pues desde mayo de 2002 a la fecha el señor Acker mantiene el vehículo en su poder. Ello, considerando que dicho automóvil no presenta desperfecto alguno, aún cuando no haya cubierto las expectativas de los denunciantes.

Por las consideraciones expuestas, esta Sala considera que corresponde ordenar a Divemotors que, contra la entrega del vehículo materia de denuncia por parte del señor Acker, cumpla con devolver a AyS la suma de US$ 47 700,00. La Comisión deberá verificar el cumplimiento de la medida correctiva dictada.

---

[11] **TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, Artículo 31**.- Los consumidores tendrán derecho a la reparación gratuita del producto; y, cuando ello no sea posible a su reposición; o, de no ser ello posible, a la devolución de la cantidad pagada, en los casos siguientes:
I) Cuando los que ostenten una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes.
II) Cuando los materiales, elementos, substancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten;
III) Cuando la ley de los metales de los artículos de joyería u orfebrería sea inferior a la que en ellos se indique.
IV) Cuando el producto se hubiese adquirido con determinada garantía y dentro de la vigencia de la misma, se pusiera de manifiesto la deficiencia de la cualidad o propiedad garantizada.
V) Cuando cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado; y,
VI) Cuando el producto o servicio no se adecua a los términos de la oferta, promoción o publicidad.

[12] **REGLAMENTO DEL IMPUESTO A LA RENTA. CAPITULO VI. DE LA RENTA NETA. Artículo 22º.- DEPRECIACION**. Para el cálculo de la depreciación se aplicará las siguientes disposiciones:
(…)
b) Los demás bienes afectados a la producción de rentas gravadas de la tercera categoría, se depreciarán aplicando el porcentaje que resulte de la siguiente tabla:
(…)
2. Vehículos de transporte (excepto ferrocarriles); hornos en general. Hasta un máximo 20% anual
La depreciación aceptada tributariamente será aquélla que se encuentre contabilizada dentro del ejercicio gravable en los libros y registros contables, siempre que no exceda el porcentaje máximo establecido en la presente tabla para cada unidad del activo fijo, sin tener en cuenta el método de depreciación aplicado por el contribuyente.
En ningún caso se admitirá la rectificación de las depreciaciones contabilizadas en un ejercicio gravable, una vez cerrado éste, sin perjuicio de la facultad del contribuyente de modificar el porcentaje de depreciación aplicable a ejercicios gravables futuros.

III.3. Sanción aplicable

De acuerdo al artículo 41 de la Ley de Protección al Consumidor[13], a efectos de determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender a la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Sala.

En el presente caso, debe considerarse el daño ocasionado al señor Acker, quien adquirió a través de AyS un vehículo Mercedes Benz del año, cancelando el precio del mismo, ascendente a US$ 79 500,00, sin que Divemotors le haya informado sobre la existencia de ruidos y vibraciones asociadas al funcionamiento del sistema de frenos, aún cuando ello implicase un avance en materia de seguridad con respecto a los modelos anteriores.

Sin embargo, también debe tomarse en cuenta que Divemotors no actuó con una intención manifiesta de ocultar información a los denunciantes sobre el sistema de frenos SBC. Atendiendo a ello, la Sala considera que la actuación de Divemotors debe ser sancionada con una multa de 1 Unidad Impositiva Tributaria.

IV RESOLUCION DE LA SALA

PRIMERO: revocar la Resolución Nº 699-2003/CPC emitida por la Comisión de Protección al Consumidor el 9 de julio de 2003, que declaró infundada la denuncia presentada por AyS S.A. y el señor José Augusto Acker Flores contra Divemotors S.A. por infracciones a los artículos 8 y 5 inciso b) y 15 de la Ley de Protección al Consumidor, y en consecuencia declarar fundada la denuncia presentada por AyS S.A. y el señor José Augusto Acker Flores por infracciones a dichas normas.

---

[13] **TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, Artículo 41º.-** Los proveedores son objetivamente responsables por infringir las disposiciones contenidas en la presente Ley. Los proveedores infractores podrán ser sancionados administrativamente con una Amonestación o con una Multa, hasta por un máximo de 100 (cien) Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas a que se refiere el artículo siguiente, que se dicten para revertir los efectos que las conductas infractoras hubieran ocasionado o para evitar que éstas se produzcan nuevamente en el futuro.
La imposición y la graduación de la sanción administrativa a que se refiere el párrafo precedente serán determinadas atendiendo a la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión. Las multas impuestas constituyen en su integridad recursos propios del INDECOPI, salvo por lo dispuesto en el artículo 45 de la presente Ley. *(Texto según el Artículo 1° de la Ley N° 27311)*

SEGUNDO: ordenar a Divemotors, en calidad de medida correctiva, que en un plazo de 10 días hábiles, contado a partir de la notificación de la presente Resolución, y contra la entrega del vehículo materia de denuncia por parte del señor José Augusto Acker Flores, cumpla con devolver a AyS S.A. la suma de US$ 47 700,00. La Comisión deberá verificar el cumplimiento de la medida correctiva dictada

TERCERO: sancionar a Divemotors S.A. con una multa ascendente a 1 Unidad Impositiva Tributaria.

Con la intervención de los señores vocales: Juan Francisco Rojas Leo, Julio Durand Carrión, Luis Bruno Seminario De Marzi y Lorenzo Antonio Zolezzi Ibárcena.

JUAN FRANCISCO ROJAS LEO
Presidente

El voto en discordia del señor vocal Santiago Francisco Roca Tavella es el siguiente:

Discrepo con la mayoría en cuanto a la existencia de una infracción al deber de información, toda vez que el ruido eventual en el sistema objeto de la denuncia es una característica intrínseca a la nueva tecnología utilizada por el proveedor para mejorar el sistema de frenos y no representa un desperfecto propio del vehículo, sino más bien un signo distintivo de la marca fabricante. En ese sentido, no resulta razonable que se exija a los proveedores información sobre todas y cada una de las innovaciones tecnológicas que se realizan en cada una de las piezas del vehículo.

En consecuencia, al no existir una infracción al deber de información, tampoco existe una afectación al deber de idoneidad, pues el vehículo fue adquirido para fines propios del transporte que se satisfacen plenamente en condiciones suficientes de seguridad y con el estándar de calidad que corresponde al producto. En efecto, el vehículo es perfectamente apto para los usos para los cuales fue adquirido y corresponde a lo que un consumidor esperaría de la marca del producto.

Por lo expuesto, mi voto es que se declare infundado el recurso de apelación y se confirme la resolución de primera instancia declarando infundada la denuncia.

SANTIAGO FRANCISCO ROCA TAVELLA